

Métricas de servicio

Disponibilidad de la plataforma

- Definición: Porcentaje de tiempo durante el cual la plataforma está accesible para los usuarios autorizados.
- Objetivo: 99.9% de disponibilidad mensual.
- Niveles de servicio: 99.95% de disponibilidad mensual.
- Medición: Se monitorizará el tiempo de actividad de la plataforma utilizando herramientas de monitoreo de infraestructura y se registrará la disponibilidad mensual.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre la disponibilidad de la plataforma.

Tiempo de respuesta

- Definición: Tiempo promedio que tarda la plataforma en responder a una solicitud de un usuario.
- Objetivo: Menos de 2 segundos de tiempo de respuesta promedio para todas las solicitudes.
- Niveles de servicio: Menos de 1 segundo de tiempo de respuesta promedio.
- Medición: Se registrará el tiempo de respuesta para cada solicitud de usuario y se calculará el promedio mensual.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre el tiempo de respuesta de la plataforma.

Precisión de la información

- Definición: Porcentaje de información en el catálogo de servicios que es precisa y actualizada.
- Objetivo: 99.5% de precisión de la información en el catálogo de servicios.
- Niveles de servicio: 99.9% de precisión de la información.
- Medición: Se realizarán auditorías periódicas del catálogo de servicios para verificar la precisión de la información.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre la precisión de la información en el catálogo de servicios.

Tiempo de resolución de incidencias

- Definición: Tiempo promedio que tarda OGTIC en resolver una incidencia reportada por un usuario.
- Objetivo: Menos de 4 horas de tiempo de resolución promedio para incidencias de alta prioridad.
- Niveles de servicio: Menos de 4 horas de tiempo de resolución promedio.
- Medición: Se registrará el tiempo de resolución para cada incidencia reportada y se calculará el promedio mensual por nivel de prioridad.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre el tiempo de resolución de incidencias y se comunicarán a los usuarios a través del canal de comunicación establecido.

Tiempo de generación de informes

- Definición: Tiempo que tarda la plataforma en generar un informe personalizado solicitado por un usuario.
- Objetivo: Menos de 5 minutos de tiempo de generación promedio para informes personalizados.
- Niveles de servicio: Menos de 2 minutos de tiempo de generación promedio.
- Medición: Se registrará el tiempo de generación para cada informe personalizado solicitado y se calculará el promedio mensual.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre el tiempo de generación de informes y se comunicarán a los usuarios a través del canal de comunicación establecido.

Es importante destacar que OGTIC se compromete a monitorear y medir continuamente el rendimiento de la Plataforma de Catálogo de Servicios en relación con las métricas de servicio establecidas en este documento.

Revisión #1

Creado 2 julio 2025 13:59:59 por Luis Matos

Actualizado 2 julio 2025 14:00:18 por Luis Matos